

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การผสมผสานระหว่าง “สุขภาพ และการท่องเที่ยว” กลายเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมมากขึ้นจากนานาอารยประเทศ เนื่องด้วยการพักผ่อน และการมีสมรรถภาพทางกายที่ดีกำลังกลายเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะต่อสู้กับปัญหาของวิถีชีวิตที่เผชิญกับความตึงเครียด สปาและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสุขภาพที่มีจำนวนมากขึ้นกลายเป็นสินค้าบริการสำคัญในแวดวงท่องเที่ยว ปัจจุบันนี้ในหลาย ๆ ประเทศธุรกิจสุขภาพและสปากลายเป็นกลุ่มธุรกิจที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยสรุป ศรีวิทยา และคณะ (2546) กล่าวไว้ว่า ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีศักยภาพและขีดความสามารถมากที่สุดของเอเชีย และแห่งหนึ่งของโลกในการพัฒนาและดำเนินธุรกิจสถานบริการสุขภาพสปา และการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ ดังที่เห็นได้จากชีวสมรริสอร์ทสุขภาพนานาชาติ ซึ่งมีชื่อเสียง ได้รับความนิยมจากนักสปาบำบัดทั่วโลก และได้รับรางวัลสปาที่ดีที่สุดในโลกติดต่อกันเป็นเวลา 3 ปีแล้ว โรงแรมโอเรียนเต็ลเคยได้รับรางวัลโรงแรมที่ดีที่สุดในโลก (Finest Hotel in the World) ติดต่อกันเป็นเวลานานถึง 10 ปี และเมื่อเปิดดำเนินการ โอเรียนเต็ลสปา (Oriental Spa) เมื่อปี พ.ศ.2536 ได้รับรางวัลเกียรติยศเป็น “The Best Spa in the World” ในปี พ.ศ.2542 หากเพียงแต่ว่าเท่าที่ผ่านมาในช่วงทศวรรษแห่งการกำเนิดธุรกิจสถานบริการสปาในประเทศไทย การพัฒนาสถานบริการสุขภาพสปาคำเนินการโดยภาคเอกชนเองแต่เพียงลำพัง องค์กรภาครัฐยังไม่ให้การส่งเสริมและสนับสนุนอย่างแท้จริงเท่าที่ควร หากองค์กรภาครัฐมีนโยบายและมาตรการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจสถานบริการสปาและการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพอย่างถูกต้องเหมาะสม และเป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่องจริงจังก็น่าจะเป็นการช่วยเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพและโอกาสของประเทศไทยที่มีอยู่แล้ว ให้พัฒนาเป็นศูนย์กลางธุรกิจสปาและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของเอเชีย และของโลกได้โดยไม่ยากนัก

ในปี พ.ศ.2541-2542 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้ประกาศเป็นปีการท่องเที่ยวไทย หรือ “Amazing Thailand 1998-1999” โดยได้ดำเนินนโยบายและกลยุทธ์ส่งเสริมการตลาดทางการท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดความสนใจนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศให้เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้นตามความสนใจของนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มต่าง ๆ

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) นั้นมีองค์ประกอบ วัตถุประสงค์และรูปแบบกิจกรรมท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น โดยเน้นประโยชน์ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับจากการส่งเสริมสุขภาพและการรักษาฟื้นฟูสุขภาพ รวมทั้งผ่อนคลายความเครียดและหนีหนีจากสภาวะมลพิษสิ่งแวดล้อม และจากแผนการท่องเที่ยว ปี 2546 ในแผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว กลยุทธ์ที่ 2: การพัฒนาสินค้าใหม่ทางการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความสนใจของนักท่องเที่ยว ได้มีการนำเสนอในเรื่อง การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health, Spa & Physical Check up) โดยมีการเน้นในพื้นที่จังหวัดที่มีศักยภาพ เช่น กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต พัทยา เชียงใหม่ กระบี่ เป็นต้น ซึ่งกำลังได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยว ให้เร่งพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้ชัดเจน ให้ความสำคัญมากขึ้น (กองวางแผนมหภาค การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2546) ภายหลังจากการดำเนินการตามแผนการท่องเที่ยว ปี 2546 ภาครัฐจึงได้มีการส่งเสริมด้านสุขภาพอย่างต่อเนื่อง โดยได้ดำเนินการวางแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 เป็นแผนยุทธศาสตร์ที่จัดทำขึ้นเพื่อชี้นำทิศทางการพัฒนาสุขภาพในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554 มีเป้าหมายสำคัญ คือการพัฒนาสุขภาพไทยไปสู่ระบบสุขภาพพอเพียง สอดคล้องกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอันเป็นแนวทางที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระราชดำริชี้แนะแก่พสกนิกรชาวไทย (คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข, 2549)

ปาลีรัตน์ การดี และคณะ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยทำการศึกษาในพื้นที่ 7 จังหวัด ได้แก่ กาญจนบุรี ชลบุรี เชียงใหม่ นครราชสีมา ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มดังนี้ 1) กลุ่มผู้บริหารภาครัฐและเอกชน 2) กลุ่มบริษัทนำเที่ยว 3) กลุ่มผู้ประกอบการสปา และ 4) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสปา ผลการศึกษาสรุปได้ว่า สภาพการดำเนินการและปัญหาอุปสรรคของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ พบว่า 1.1) ในกลุ่มผู้บริหารภาครัฐและเอกชน มีผู้ประกอบการขอขึ้นทะเบียนประกอบการจำนวนมาก ปัญหาอุปสรรค ได้แก่ มีการเก็บภาษีซ้ำซ้อน หลายหน่วยงานขาดมาตรฐานในการให้บริการสปา รูปแบบบริการมีน้อย การประชาสัมพันธ์ไม่ดีเท่าที่ควร และการใช้ภาษาสื่อสารกับนักท่องเที่ยวไม่มีประสิทธิภาพ 1.2) ในกลุ่มบริษัทนำเที่ยว ปัญหาอุปสรรค ได้แก่ นโยบายรัฐขาดความชัดเจนและต่อเนื่อง ขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญ ขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง 1.3) ในกลุ่มผู้ประกอบการสปา นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวไทย และ

ชาวเอเชีย ค่าใช้จ่ายครั้งละ 1,001-3,000 บาท รองลงมาคือ 500-1,000 บาท ระยะเวลาที่ใช้ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง ปัญหาอุปสรรค ได้แก่ ขาดการประชาสัมพันธ์ การเก็บภาษีซ้ำซ้อน บุคลากรขาดทักษะ การใช้ภาษาต่างประเทศ จำกัดเวลาเปิด-ปิด 1.4) ในกลุ่มนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจทางด้านสภาพแวดล้อม ด้านการบริการ และด้านบุคลากร ในระดับมาก ส่วนด้านอัตราค่าบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

สุรพล ศรีวิทยา และคณะ (2546) ได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในที่พักผ่อน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคสำคัญของการพัฒนาบริการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ การเปิดให้บริการไม่ถูกต้องตามกฎหมาย และให้บริการอย่างไม่ถูกรูปแบบ การขาดแคลนบุคลากรทั้งในระดับบริหารธุรกิจสปา และระดับพนักงานปฏิบัติการ การขาดการเรียนการสอนหลักสูตรทั้งวิชาการและวิชาชีพทางด้านสปาโดยตรง การขาดการจัดระบบพัฒนาวิชาชีพ และสถาบันองค์กรวิชาชีพของบุคลากรที่ทำงานในสถานบริการสุขภาพสปาในประเทศไทย การขาดแนวทางการพัฒนาระบบประเมินและการรับรองมาตรฐานคุณภาพ และการขาดกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจสถานบริการสปา และการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ โดยตรง โดยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในที่พักผ่อนในครั้งต่อไป ดังนี้คือ ควรดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับเกณฑ์วัดคุณภาพมาตรฐานของการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ ควรดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพของการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ และควรดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนามาตรฐานกฎหมายใหม่ทางการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของ วิภาพร มหาชัย (2544) วันดี องค์กรสุข (2545) ศุภลักษณ์ ฟ้าคำ (2545) สุรพล ศรีวิทยา และคณะ (2546) ปาลีรัตน์ การดี และคณะ (2547) เกรียงศักดิ์ ธนอัสวนนท์ (2549) สามารถสรุปปัญหา และอุปสรรค ของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยจำแนกได้ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ ประกอบด้วย ขนาด และทำเลที่ตั้ง สภาพแวดล้อม ความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น ความสะดวกในการเดินทาง ความปลอดภัย ความสะอาด เวลาเปิด-ปิดสถานบริการเป็นต้น 2) ด้านบุคลากร ประกอบด้วย ความรู้ความชำนาญของบุคลากร การใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากร บุคลิกภาพและการแต่งกาย จำนวนบุคลากร เป็นต้น 3) ด้านการบริการ ประกอบด้วย คุณภาพและมาตรฐานของการบริการ รูปแบบการให้บริการโดยเน้นเอกลักษณ์ความเป็นไทย มีการบริการที่ครบวงจร และหลากหลาย ระยะเวลาในการให้บริการ อัตราค่าบริการที่ยุติธรรม สอดคล้องกับคุณภาพและมาตรฐานของการบริการ เป็นต้น 4) ด้าน

เครื่องมือและอุปกรณ์ ประกอบด้วย การมีเครื่องมือที่ทันสมัย ผลิตภัณฑ์ที่ใช้เป็นสมุนไพรไทยที่เป็นธรรมชาติ มากกว่าสารเคมี มีความสะอาด และปลอดภัย เป็นต้น และ 5) ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ประกอบด้วย การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทั้งใน และต่างประเทศ มีการประสานงานระหว่างหน่วยงาน การให้ความรู้ความเข้าใจด้านสุขภาพและสปา มีศูนย์บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า มีการจัดการแสดง และออกร้าน เป็นต้น

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่กำลังได้รับความนิยมสูงในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดเฉพาะทาง (Niche Market) และที่สำคัญการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพถือว่าเป็นหัวใจของการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาว (Long Stay Tourism) ซึ่งเป็นผลดีต่อการพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยให้มีจิตสำนึกถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ และวัฒนธรรม เสริมสร้างคุณภาพชีวิต และประเทศไทยกำลังให้การสนับสนุนและเร่งพัฒนาโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพรูปแบบใหม่ ๆ ให้น่าสนใจ และมีคุณภาพบริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศ รวมทั้งพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพเพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้เข้าสู่ระดับมาตรฐานสากลอย่างเพียงพอต่อการเสริมสร้างประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีคุณภาพระดับโลก (World Class Health Tourism Destination) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ที่จะศึกษานโยบายและการส่งเสริมเกี่ยวกับท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ถึงความพึงพอใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยที่ได้จะนำมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อเสนอต่อองค์การท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในประเทศไทยอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ที่มีศักยภาพสูง เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับชาวต่างประเทศ ที่มีศักยภาพสูง เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ที่เป็นนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูง โดยเดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ทั้งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในโรงแรม และที่เป็นศูนย์สุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาในด้านสถานที่, ด้านบุคลากร, ด้านบริการ, ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์

แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในโรงแรม หมายถึง ศูนย์สุขภาพในโรงแรม กรุงเทพมหานคร ได้แก่

- 1) Tantara Health Spa โรงแรม Pathumwan Princess
- 2) Spa Ten โรงแรม Siam@Siam Design Hotel & Spa
- 3) Fitness Center โรงแรม Sofitel Central Plaza Bangkok
- 4) The Spa & Health Club โรงแรม Pan Pacific Bangkok
- 5) Health Club โรงแรม Dusit Princess

แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่เป็นศูนย์สุขภาพ หมายถึง ศูนย์สุขภาพใน กรุงเทพมหานคร ได้แก่

- 1) Health Land
- 2) Nana Beauty House
- 3) Naraban Your Spa
- 4) Soqi Hot Spa
- 5) Po Massage

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกประทับใจ ที่ได้รับจากการบริการตามที่ได้คาดหวังไว้ ของนักท่องเที่ยว ในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่เดินทางเพื่อการท่องเที่ยว ทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ จากที่พักอาศัยไปยังกรุงเทพมหานคร โดยมีจุดประสงค์ที่จะไปร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในรูปแบบต่าง ๆ ในช่วงระหว่างเดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม 2551

นักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูง หมายถึง นักท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ที่มีศักยภาพในการใช้จ่ายใช้สอยสูง เพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

นักท่องเที่ยวชาวไทย หมายถึง นักเดินทางชาวไทย ทั้งเพศชาย และหญิง ที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกรุงเทพมหานคร ในช่วงระหว่างเดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม 2551

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ หมายถึง นักเดินทางชาวต่างประเทศ ทั้งเพศชาย และหญิง ที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเก็บข้อมูลจาก 21 ประเทศ ได้แก่ ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย อังกฤษ ฮองกง จีน เกาหลีใต้ ซิติ ออสเตรีย นอร์เวย์ เนปาล เยอรมัน สเปน สิงคโปร์ แคนาดา เดนมาร์ก รัสเซีย สก๊อตแลนด์ สวิสเซอร์แลนด์ สวีเดน และอิสราเอล ในช่วงระหว่างเดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม 2551

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยว เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ และ/หรือ การบำบัดรักษา ฟื้นฟูสุขภาพ รวมทั้งเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ในสถานที่ที่ให้บริการทางสุขภาพในรูปแบบต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไข การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ ในกรุงเทพมหานคร ให้ตรงกับความคาดหวัง และความต้องการของนักท่องเที่ยวได้

2. การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน มากขึ้น อันจะเป็นแนวทางที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวและทำให้ภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในกรุงเทพมหานคร เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป